



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05854.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de noviembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: solicita migración de ADSL a fibra con fecha 15 de mayo y desde entonces no ha tendido internet. Después de llamar diariamente, reclama mediante mail y sigue sin solución. Suspenden la facturación y a final de mes se le cobra. Solicita eliminación del compromiso de permanencia y compensación por no poder disfrutar de HBO y compensación por daños y perjuicios.

En fecha 22 de agosto de 2019 presenta un escrito ofreciendo información de los números de reclamación abierto- 7092826- indicando que se cerró la incidencia el 1 de julio y el problema no se había solucionado. Le niegan la eliminación de la permanencia y a través de sms le facilitan una dirección de correo, donde comienzan a remitirlos caso a diario. Otros número de reclamación: 244134467, 1-EJE2CS5, 1epf5pr2, vía telefónica, Facebook etc.

Considera que se ha superado con creces los tiempos establecidos para la resolución del servicio tanto de internet como de fijo. Solicita las indemnizaciones procedentes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 11 de octubre de 2019. Exponen que con fecha 14 de mayo de 2019 el cliente acepta un cambio de tecnología en la línea fija 91024..., pasa de ADSL a fibra indirecta y no tienen constancia de que el cliente haya contactado con atención al cliente, notificando falta de servicio en la línea citada.

En fecha 30 de mayo de 2019 la clienta acepta una oferta para las líneas móviles y adquiere un compromiso de permanencia de 24 meses. Las líneas ha cursado baja con fecha 3 de julio de 201, generándose los cargos por baja anticipada, sobre la factura de fecha 8 de julio de 2019.

El cliente adeuda la cantidad de 116,08 euros de esa factura y solicita que se acuerde el pago de la misma.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante y **PARCIALEMENTE** la reconvencción de la empresa debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 55,11 euros, de la factura emitida el 8 de julio de 2019 y que la empresa reconviene.

La reclamante manifiesta que no ha dispuesto de parte del servicio contratado- línea fija e internet desde mayo de 2019. Contacta en diferentes ocasiones con el el servicio de atención al cliente y se presentaron varias reclamaciones, de las cuales ofrece número de referencia, pero no se soluciona el problema. Expone que nunca suscribe compromiso sujeto a penalización. La empresa no ha desvirtuado estas alegaciones.

Procede abonar de la factura reclamada las cuotas del servicio contratado en forma proporcional al servicio recibido – dos líneas móviles- ya que se comprueba realización de consumo, anulando el resto de cargos así como cualquier otra penalización por compromiso de permanencia, al no quedar éste, debidamente acreditado.

No se estima ninguna otra compensación adicional solicitada- por no haber disfrutado de ciertos servicios, ej. HBO etc- al no que dar debidamente acreditada tal circunstancia. La reclamante ha sido requerida por escrito para que aportase documentación en este sentido, sin que consta incorporada la misma al expediente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]